

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»

**ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С
НЕБЛАГОПОЛУЧНОЙ СЕМЬЕЙ: ОПЫТ И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ
ЭФФЕКТИВНОСТИ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 18001804

Екатеринбург 2019

Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное
государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой СЦР
_____ Л.Э. Панкратова
« ____ » _____ 2019 г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С
НЕБЛАГОПОЛУЧНОЙ СЕМЬЕЙ: ОПЫТ И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ
ЭФФЕКТИВНОСТИ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 18001804

Исполнитель:	
студент группы эСР-19	_____ Т.А. Корочкина
Руководитель:	
к. и. н	_____ Н. С. Сажина
Нормоконтролер:	
ст. преподаватель	_____ Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Организационные и нормативно-правовые аспекты организации социальной работы с неблагополучной семьей.....	6
1.1. Организация социальной работы с неблагополучной семьей в РФ...	6
1.2.Нормативно-правовые основы организации социальной работы с неблагополучными семьями.....	14
Глава 2. Опыт практической деятельности и пути повышения эффективности по работе с неблагополучной семьей в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г.Оренбурга.....	22
2.1. Опыт практической деятельности ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г.Оренбурга по реализации социальной работы с неблагополучной семьей.....	22
2.2. Исследование эффективности социальной работы с неблагополучной семьей и пути ее повышения в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г.Оренбурга.....	29
Заключение.....	43
Список источников и литературы.....	45
Приложения.....	49

ВВЕДЕНИЕ

В последнее время предметом изучения отечественных и зарубежных исследователей становится социально–неблагополучная семья. Современное развитие экономики нашей страны, социальные процессы, происходящие в нашем обществе, отразились на ухудшении финансового положения семьи, обусловили падение престижа ряда профессий, увеличение количества разводов сокращение воспитательного потенциала родителей, снижении рождаемости, что привело к резкому росту неблагополучных семей.

Весьма разнообразны причины, вызывающие семейное неблагополучие: кризисные явления в социально-экономической сфере, которые непосредственно влияют на семью и снижают ее воспитательный потенциал; причины психолого-педагогического свойства, связанные с внутрисемейными отношениями и воспитанием детей в семье; причины биологического характера (физически или психически больные родители, дурная наследственность у детей, наличие в семье детей с недостатками развития или детей-инвалидов). Данным причинам сопутствуют такие негативные социальные явления, как массовый алкоголизм, наркомания, нерешенная жилищная проблема, увеличение количества криминальных групп, ухудшение экологии и, как следствие этого, ослабление здоровья населения. В семьях социального неблагополучия нарушаются практически все ее основные функции: репродуктивная, экономическая, воспитательная, медицинская, психологическая ¹.

¹ Делейчук Л.Э., Берняева И.О. Неблагополучные семьи как источник социального сиротства и девиантного поведения детей (на примере Приморского края) // Современные научные исследования и инновации. 2017. № 1. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2017/01/77046> (дата обращения: 06.05.2019)

На сегодняшний момент существует множество различных форм, технологий и методов социальной работы с неблагополучными семьями. Организация социальной работы с неблагополучными семьями реализуется с помощью федеральных, региональных и местных законодательных актов. При этом учитываются и особенности организаций, осуществляющие социальную работу с данной группой населения. Данные учреждения формируют эффективную комплексную систему поддержки семьи, включающей в себя диагностические, профилактические, а самое главное социально-реабилитационные мероприятия, создание оптимальной среды для жизнедеятельности семьи и детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, осуществление социальной поддержки, профилактики и организации работы с неблагополучными семьями. Помощь в организации социальной работы с неблагополучными семьями осуществляют: органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, образовательные учреждения и др.

Теоретическая значимость данной работы заключается в описании организационных и нормативно-правовых аспектов организации социальной работы с неблагополучной семьей.

Практическая значимость данной работы заключается в изучении эффективности социальной работы с неблагополучными семьями на базе комплексного центра социального обслуживания. Это позволит глубже изучить вопрос о том, насколько распространены проблемы, препятствующие эффективности социальной работы с неблагополучной семьей, и в каких направлениях следует развивать социальную работу с неблагополучной семьей.

Исследованием проблем семьи занимались И.В. Бестужева-Лада, А.Г. Вишневский, Т.М. Шульга, Е.И. Холостовой, Э.Г. Эйдемиллер, Л.Б. Шнейдер, В.И. Курбатова. Важнейший аспект семейного неблагополучия составляет насилие и проявления жестокости в семье. Данная тема отражена в работах Алексеева И.А., Новосельского И.Г., Ладохиной Л.В., Г.И.

Климантова, Н.И. Ловцова, А.В. Мудрик, Ю.В. Корчагина, Л.Я. Олиференко.

Объектом исследования является социальная работа с неблагополучной семьей

Предмет исследования – организация социальной работы с неблагополучной семьей

Цель исследования – проанализировать эффективность социальной работы с неблагополучной семьей

В соответствии с поставленной целью в выпускной квалификационной работе решались следующие задачи:

1. Охарактеризовать организацию социальной работы с неблагополучной семьей в РФ;
2. Выделить нормативно-правовые основы организации социальной работы с неблагополучными семьями;
3. Проанализировать опыт практической деятельности ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга по реализации социальной работы с неблагополучной семьей;
4. Оценить эффективность социальной работы с неблагополучной семьей в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга.

База исследования: ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга.

Методы исследования:

1. Теоретические методы: анализ научно-методической, нормативно-правовой литературы по проблеме исследования, обобщение, анализ.
2. Эмпирические методы: анкетирование, стандартизированное интервью, анализ документации.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и источников и трех приложений.

ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С НЕБЛАГОПОЛУЧНОЙ СЕМЬЕЙ

1.1. Организация социальной работы с неблагополучной семьей в РФ

Несмотря на многочисленность социальных институтов, трудно среди них выделить такой, который мог бы сравниться с семьей по степени ее воздействия как на личность, так и на многие процессы общественной жизни.

Семья – это малая социальная группа, состоящая из мужчины и женщины, которые находятся в браке, детей (собственных и приемных) и других лиц, объединенных родственными связями с супругами, кровных родственников и осуществляет свою жизнедеятельность на основе общего экономического, бытового, морально–психологического уклада, взаимной ответственности, воспитание детей ¹.

Семейное благополучие можно определить по наличию таких факторов, как высокий уровень внутрисемейной нравственности, духовности, удовлетворенность эмоционально психологических потребностей всех членов семьи. Благополучие семьи зависит не столько от материально–экономической обеспеченности семьи, ее доходов, сколько от гуманизма взаимоотношений, умение любить и уважать друг друга ².

¹Подпрограмма "Обеспечение жильем молодых семей" федеральной целевой программы "Жилище" на 2011 – 2015 годы, утвержденная постановлением Правительства РФ от 17 декабря 2010 г. N 1050 "О федеральной целевой программе "Жилище" на 2011 – 2015 годы"// URL: <https://base.garant.ru/57423346/#friends> (дата обращения:09.06.2019)

² Целуйко В.М., Психология неблагополучной семьи: книга для педагогов родителей / В.М. Целуйко. – М. : Изд-во ВЛАДОСПРЕСС, 2006.С. –23.

Признаками семей, находящихся в социально-опасном положении, являются:

- 1) неисполнение родителями (законными представителями) своих обязанностей по жизнеобеспечению несовершеннолетних (отсутствие у несовершеннолетних необходимой одежды по сезону, регулярного питания в соответствии с возрастом, условий для воспитания, в том числе санитарно-гигиенических, для ухода за несовершеннолетними; отказ от лечения несовершеннолетних; оставление несовершеннолетних по месту проживания (пребывания) или на улице в возрасте или состоянии, при котором они не могут самостоятельно ориентироваться, если вышеуказанное создает угрозу жизни и здоровью несовершеннолетних вследствие виновного противоправного поведения родителей);
- 2) наличие установок, которые отрицательно влияют на воспитание несовершеннолетних со стороны родителей (законных представителей). К данным установкам можно отнести: злоупотребление алкогольной и спиртосодержащей продукцией, употребление наркотическими средствами без назначения врача, попрошайничество, проституция и другие;
- 3) привлечение несовершеннолетних в совершение преступлений и противоправных и антиобщественных действий. К таким действиям можно отнести: попрошайничество, проституция, употребление алкогольной и спиртосодержащей продукции, употребление наркотических средств без назначения врача, одурманивающих веществ и другие;
- 4) неприемлемое жестокое обращение с несовершеннолетними со стороны родителей (законных представителей): нанесение физического, психического и морального вреда несовершеннолетним;
- 5) отсутствие контроля, либо ненадлежащий контроль за воспитанием и обучением несовершеннолетних, которое может привести к нарушению прав несовершеннолетних на образование и воспитание или к совершению несовершеннолетними противоправных деяний (за исключением

малозначительных) вследствие виновного противоправного поведения родителей (законных представителей) ¹.

Существует множество определений термина «семейное неблагополучие», но за основу будет взято данное определение. М.А. Галагузова характеризует неблагополучную семью как семью с низким социальным статусом, в какой – либо из сфер жизнедеятельности или нескольких одновременно, не справляющиеся с возложенными на нее функциями, её адаптивные способности существенно снижены, процесс семейного воспитания ребенка протекает с большими трудностями, медленно, малорезультативно ².

Организация социальной работы с неблагополучной семьей в РФ основана на принципах:

1. Принцип центрального положения ребенка в семье. В основе планирование и реализация всех мероприятий, проводимых с семьей, всегда стоят интересы семьи и ребенка;

2. Принцип системности. Ребенок, как и любой член семьи, является неотъемлемой частью семейной системы. Он подчиняется правилам и требованиям функционирования данной системы. Чтобы добиться изменений в поведении одного члена семьи, необходима перестройка всей семейной системы;

3. Принцип направленности в будущее. Рассматривая ситуацию, в которой оказался несовершеннолетний, направлять усилия на поиск

¹ Указ Губернатора Оренбургской области от 18.08.2014 N 514-ук "Об утверждении порядков взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Оренбургской области" // URL: <http://www.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc&base=RLAW390&n=56215> (дата обращения: 11.06.2019)

² Галагузова Ю.Н. Социальная педагогика : Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений – М., Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001.С.–15.

возможных путей выхода из данной ситуации, а не обсуждения, кто виноват в случившемся. Необходимо выяснять причины семейного неблагополучия, также нужно выявлять всевозможные причины неблагополучия детей через призму семейных отношений.

Выяснить причины семейного или детского неблагополучия необходимо для того, чтобы определить адекватную и эффективную помощь;

4. Принцип добровольности. Любое мероприятие и событие, которое может позволить семье выйти из статуса «неблагополучной», должно включаться в план и реализовываться только с согласия того, кто будет участвовать в мероприятиях. Это касается и членов семьи и всех других людей, которых необходимо привлечь в разрешении конкретных ситуаций. Если специалист, педагог или другой значимый взрослый не согласен или не готов по каким-либо причинам взаимодействовать с социальным педагогом, соблюдать принцип работы с семьей, не надо ни настаивать, ни уговаривать, ни призывать к долгу;

5. Принцип конфиденциальности. Специалисты, работающие с семьей, должны сохранять конфиденциальность информации, полученной в результате взаимодействия с семьей;

6. Принцип безопасности. Семья должна быть уверена во всесторонней безопасности общения со специалистом – о безопасности своих личностных границ в процессе взаимодействия;

7. Принцип толерантности. Заключается в безоценочном отношении к членам семьи и семейной ситуации и принятии их всеми специалистами, взаимодействующими с семьей.

Данные принципы реализуются на всех этапах работы с семьей ¹.

¹ Технологии работы с неблагополучной семьей // URL: <https://studfiles.net/preview/3601006/page:11/> (дата обращения: 02.06.2019)

В Российской Федерации организацию социальной работы с населением, в том числе и с неблагополучными семьями, осуществляет Министерство труда и социальной защиты.

Основным федеральным органом исполнительной власти, проводящим государственную политику и управление в области труда, занятости и социальной защиты населения, является Министерство труда и социального развития Российской Федерации. Министерство в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и решениями Правительства Российской Федерации.

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации взаимодействует с различными федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными и другими объединениями, а также другими организациями независимо от их организационно–правовой формы.

В соответствии с задачами, поставленными перед министерством, Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации выстраивает свою деятельность по различным направлениям и осуществляет свои функции в следующих областях: выявление и решение проблем в социальной сфере; повышение уровня жизни и увеличение доходов населения; оплата труда; условия и охрана труда; социальное партнерство в трудовых отношениях; народонаселение; занятость населения; развитие профессиональных кадров; социальное страхование; пенсионное обеспечение; социальная защита населения; социальное обслуживание населения; государственная служба; законодательство о труде, занятости и социальной защите населения; международное партнерство.

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации возглавляет министр. Министра назначает и освобождает от занимаемой им должности Президент Российской Федерации по представлению

Председателя Правительства Российской Федерации. Председатель Правительства Российской Федерации несет личную ответственность за выполнение возложенных на Министерство труда и социальной защиты задач и осуществление им возложенных на него функций ¹.

В соответствии с действующим законодательством в России действует система социальных служб, которая основана на различных формах собственности. Она включает в себя:

1. государственные социальные службы, которые являются собственностью Российской Федерации или субъектов Российской Федерации и находящиеся в их ведении. Данные службы не могут быть приватизированы или же перепрофилированы на другие виды деятельности. Они не могут сдавать в аренду или отдавать в залог закрепленное за ними имущество. Виды учреждений социальной защиты определяются в федеральных законах, например в Федеральном законе «О социальном обслуживании населения Российской Федерации», и в законах субъектов Российской Федерации.

2. муниципальные организации социальной защиты и социального обслуживания населения, находящиеся в ведении органов местного самоуправления и представляющие собой муниципальный сектор социальной защиты населения. Важным является тот фактор, что органы социальной защиты населения находятся в ведение органов государственной власти.

3. негосударственные службы социальной защиты и социального обслуживания основаны на формах собственности, которые не относятся к государственной и муниципальной. Негосударственные социальные службы различных организационно–правовых форм, а также частные лица, которые осуществляют свою деятельность в плановом порядке в сфере социального

¹ Структура Минтруда России // URL: <https://rosmintrud.ru/ministry/about/structure> (дата обращения: 03.06.2019)

обслуживания, являются звеном негосударственного сектора социальной защиты и социального обслуживания населения. К негосударственному сектору относятся также организации социального обслуживания, образованные на базе имущества общественных объединений, в том числе профессиональных ассоциаций, религиозных и общественных организаций, деятельность, которых связана с социальным обслуживанием¹.

На региональном уровне управление осуществляется органами исполнительной власти субъекта федерации.

Департамент и подведомственные ему предприятия, учреждения, организации, а также территориальные органы социальной защиты населения образуют единую государственную систему социальной защиты населения. Она обеспечивает государственную поддержку семьи, пожилых граждан, ветеранов и инвалидов, лиц, которые были уволены с военной службы, и членов их семей, развитие системы социальных служб, реализацию государственной политики в области пенсионного обеспечения и трудовых отношений.

На местном, уровне управление социальной защиты осуществляет свою деятельность при районной администрации.

Районные (городские) органы социальной защиты населения являются муниципальными органами управления в структуре администрации района, города. Они подведомственны как администрации района, города, так и органам социальной защиты населения области, края. Управление социальной защиты населения района или города и подведомственные ему учреждения системы социальной защиты населения осуществляют реализацию государственной политики в области пенсионного обеспечения; труда и трудовых отношений; социальных гарантий и социальной

¹Структура системы социальной защиты населения–Проблемы социальной защиты населения // URL: https://vuzlit.ru/128052/struktura_sistemy_sotsialnoy_zaschity_naseleniya (дата обращения:03.06.2019)

поддержки граждан пожилого возраста и инвалидов, семьи, материнства и детства, развития системы социального обслуживания населения.

Управление создается, реорганизуется и ликвидируется только по решению органов местного самоуправления. Структура Управления социальной защиты населения включает в себя следующие подразделения:

- пенсионный отдел;
- отдел по труду и социальным вопросам;

Подведомственными учреждениями являются:

- Центр социальной помощи семье и детям;
- Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних детей;
- службы социального обслуживания;
- социальную гостиницу и др ¹.

Управление социальной защиты населения города или района осуществляет в соответствии с "Положением об управлении социальной защиты населения", которое утверждает глава администрации города или района.

Районные управления социальной защиты населения являются территориальными структурными подразделениями региональных министерств или департаментов социальной защиты населения и реализуют функции по социальной защите в отношении населения конкретного муниципального образования ².

Таким образом, неблагополучные семьи являются объектом социального обслуживания и нуждаются в непрерывной поддержке. Организация социальной работы с неблагополучными семьями в Российской

¹Структура и полномочия органов социальной защиты населения // URL: http://revolution.allbest.ru/sociology/00668308_0.html (дата обращения: 03.06.2019)

²Структура Минтруда России // URL: <https://rosmintrud.ru/ministry/about/structure> (дата обращения: 02.06.2019)

Федерации осуществляется на федеральном, региональном и местном уровнях, что способствует охвату более широкого спектра проблем в неблагополучных семьях. Основным федеральным органом исполнительной власти, проводящим государственную политику и управление в области труда, занятости и социальной защиты населения, является Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации.

1.2. Нормативно–правовые основы организации социальной работы с неблагополучными семьями

Как было отмечено ранее, неблагополучные семьи в современном мире являются одним из важнейших направлений социальной работы. В России еще во время становления и развития обновленных центров социальной службы, неблагополучным семьям уделялось пристальное внимание. Уже тогда пришло понимание, что данные категории семей зачастую находятся в трудной жизненной ситуации и, потому, нуждаются в оперативных мерах социальной защиты и поддержки.

В настоящее время разработано и применяется на практике значительное количество нормативно–правовых актов, которые регулируют оказание помощи и поддержки неблагополучных семей. К ним можно отнести такие нормативно-правовые акты, как: Конвенция о правах ребенка, Конституция РФ, Семейный кодекс, Федеральные Законы, Постановления Правительства РФ и субъектов федерации.

Одним из главных основополагающих документов мирового сообщества по поддержке несовершеннолетних детей из неблагополучной семьи является Конвенция о правах ребенка.¹ Данная Конвенция призвана

¹Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (вступила в силу для СССР 15.09.1990).Ст.20//URL: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/childcon.shtml(дата обращения: 11.05.2019)

защищать права и принципы ребенка, под которым понимается каждая человеческая личность до достижения 18-летнего возраста, если по закону, применимому к данному ребенку, он не достигает совершеннолетия раньше. Конвенция о правах ребёнка призвана изменить, обновить, усовершенствовать национальное законодательство в соответствии с её принципами и нормами. На данный момент к Конвенции о правах ребенка обращено пристальное внимание всех мировых сообществ, в том числе законодательных и исполнительных органов власти России. Об этом свидетельствуют многочисленные принятые нормативные акты последних лет, в которых содержится главная цель Конвенции – защита прав ребенка.

Включению норм Конвенции о правах ребёнка в национальное законодательство России способствовало принятие Федеральных законов: «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»¹, «О дополнительных гарантиях по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»², «Об образовании»³. Перечень мер по защите прав детей значительно расширился в связи с принятием Гражданского кодекса Российской Федерации.

На территории Российской Федерации основным документом, регулирующим жизнедеятельность неблагополучных семей и их

¹ *Федеральный закон* от 19.05.1995 N 81-ФЗ (ред. от 29.07.2018) «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей». Ст. 17.3 // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_6659/ (дата обращения: 11.05.2019)

² *Федеральный закон* от 08.02.1998 N 17-ФЗ (ред. от 22.08.2004) «О дополнительных гарантиях по социальной защите детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» // *Собрание законодательства Российской Федерации*, 1996, N 52, ст. 5880 // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12778/ (дата обращения: 21.05.2019)

³ *Федеральный закон* от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 02.03.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 03.02.2014) // *Собрание законодательства РФ*. 2012. № 53 (ч. 1). Ст. 7598 // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_140174/ (дата обращения 28.05.2019)

социальную поддержку на федеральном уровне, в большинстве своем, определяются Конституцией РФ, а также рядом законодательных и нормативно–правовых документов. Конституция РФ определяет государственную политику РФ. Она направленная на обеспечение жизненно-необходимых функций семей, подразумевает поддержание уровня финансового благополучия и социальной удовлетворенности. При этом, стоит отметить, что на практике семейная политика в РФ носит лишь кратковременный характер социальной защиты в условиях массового неблагополучия семей. В первую очередь они подразумевают социальную помощь и социальное обслуживание неблагополучных семей.

Необходимо добавить, что Конституция Российской Федерации провозглашает, что в России признаются и гарантируются права и свободы человека и гражданина согласно общепринятым принципам и нормам международного права (ст.17,ч.1). Материнство и детство, семья согласно Конституции находятся под защитой государства (ст.38), которое создаёт социально–экономические и правовые предпосылки для нормального воспитания, развития и образования детей. Государственная политика в данной области, закреплённая в Конституции Российской Федерации, соответствует положениям международно–правовых актов, в частности Конвенции о правах ребёнка.

В период с 1993 года принято около двухсот нормативных правовых актов, главной целью которых является защита прав и интересов детей, включая законы, указы Президента Российской Федерации. Значительно расширилась деятельность структур, которые занимаются проблемами семьи и детства в органах государственной власти на федеральном уровне и в субъектах Российской Федерации. Значительный вклад в реализацию новых подходов к решению различных проблем жизнедеятельности детей внесли различные целевые программы федерального, регионального и местного значения.

Важное значение для обеспечения прав ребёнка с учётом положений Конвенции о правах ребёнка имело принятие в 1995г. Семейного кодекса Российской Федерации ¹.

Кодекс содержит специальную главу «Права несовершеннолетних детей», которая устанавливает право ребёнка жить и воспитываться в семье, право ребёнка на защиту, выражение своего мнения, охрану имущественных прав, защиту интересов ребёнка в случае ненадлежащего с ним обращения, а также на защиту прав и интересов детей, оставшихся без попечения родителей. Кодекс устанавливает формы воспитания детей, которые остались без попечения родителей, также устанавливает процедуры выявления и устройства таких детей, включающие в себя, в том числе, судебные процессы, вводит новый институт семейного воспитания для этой категории детей – приёмную семью.

Так же был принят Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребёнка»². Закон устанавливает основные гарантии прав и законных интересов ребёнка, вводит понятие «дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации», «социальная адаптация ребёнка», «социальные службы для детей», «социальная инфраструктура для детей» (ст.1). Закон определяет цели государственной политики в интересах детей, в том числе, формирование правовых основ гарантий прав ребёнка, их содействие физическому, интеллектуальному, психическому, духовному, нравственному развитию детей, реализации личности ребёнка в интересах общества, а также принципы государственной политики в интересах детей (ст.4).

¹ Семейный Кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 N 223-ФЗ (ред. от 18.03.2019). Ст.54 // URL : <https://base.garant.ru/10105807/> (дата обращения: 28.05.2019)

² Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «Об основных гарантиях прав ребёнка». Ст.1 // URL: <https://base.garant.ru/179146/> (дата обращения: 20.05.2019)

Чтобы обеспечить органы государственной власти Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о положении детей в Российской Федерации и тенденциях его изменения, ежегодно создается и представляется Правительством Российской Федерации палатам Федерального Собрания Российской Федерации Государственной доклад о положении детей в Российской Федерации (ст.22).

В основе данной правовой базы всей системы профилактической и реабилитационной работы по преодолению ситуации с детской безнадзорностью и беспризорностью лежит установка на неприемлемость, непродуктивность административно–карательного подхода к детям, социализация которых оказалась под угрозой либо же деформированной по вине взрослых, на необходимость гарантирования ребёнку реального права на достойную форму существования в окружающей их здоровой социальной среде, на защиту прав и интересов, незамедлительное выявление и решение его проблем, оказание социальной и иной помощи.

На современном этапе развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних ведущую роль играет Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»¹. Законом определены органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, основные направления их деятельности в данной сфере, установлена ответственность федеральных министерств и ведомств, субъектов Российской Федерации в сфере организации профилактики детской безнадзорности и беспризорности.

¹ *Федеральный закон от 24.06.1999 N 120-ФЗ (ред. от 27.06.2018) «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних». Ст.3 //* URL: <https://base.garant.ru/12116087/> (дата обращения:20.05.2019)

На данном этапе реализации эффективной социальной политики необходимо создание централизованной системы учёта детей, которые остались без попечения родителей, и граждан, желающих принять детей на воспитание в свои семьи. Также данная процедура необходима для эффективного взаимодействия всех структур в устройстве детей на воспитание в семье граждан, которые постоянно проживают в Российской Федерации, и в соответствии с требованиями Семейного кодекса Российской Федерации принят Федеральный закон «О государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей»¹. Согласно Закону, государственный банк данных о детях, оставшихся без попечения родителей, является совокупностью информационных ресурсов, сформированных на уровне субъектов Российской Федерации (региональный банк данных) и на федеральном уровне (федеральный банк данных), а также информационных технологий, реализующих процессы сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и предоставления гражданам документированной информации о детях, оставшихся без попечения родителей и подлежащих устройству на воспитание в семье в соответствии с действующим законодательством.

Принятый в феврале 2008 года Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях повышения размеров отдельных видов социальных выплат и стоимости набора социальных услуг»² внес точность и конкретику в

¹ *Федеральный закон от 16.04.2001 N 44-ФЗ (ред. от 08.03.2015) «О государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей».* Ст. 2. URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_31188/ (дата обращения: 29.05.2019)

² *Федеральный закон от 01.03.2008 N 18-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях повышения размеров отдельных видов социальных выплат и стоимости набора социальных услуг» .Ст.4 // URL : <https://base.garant.ru/12161391/> (дата обращения: 23.05.2019)*

некоторые меры поддержки для детей и подростков, которые находятся в социально опасном состоянии.

Важные положения, касающиеся защиты прав детей–сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, содержит Федеральный закон «Об опеке и попечительстве».

Конкретные мероприятия в деле государственной защиты материнства, отцовства, детства и семьи в целом содержат целевые, федеральные и региональные программы.

Система программных мероприятий предусматривает следующие приоритетные направления реализации задач по улучшению положения детей: организацию досуга, отдыха и оздоровления детей и подростков; профилактику безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и т.п.

Одновременно с федеральным законодательством достаточно интенсивно развивается региональная нормативная правовая база. Большинство регионов обновило и изменило свою законодательную базу по этому вопросу, вступили в силу новые законы, концепции и программы, предусматривающие меры, направленные на приведение в стабильное состояние и социальную поддержку семьи, социальную защиту детей–сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

ГОСТ Р 52885–2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье» также имеет важное значение в организации социальной работы с неблагополучными семьями. Данный стандарт определяет состав, объемы и формы предоставления всего комплекса социальных услуг семьям следующих групп, которые оказались в трудной жизненной ситуации (малообеспеченным семьям, семьям, имеющим на

попечении детей–сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, неполным семьям и т.д.)¹

Проводя анализ федерального и регионального законодательства, которое направлено на защиту прав и интересов детей, можно свидетельствовать о том, что основные усилия государства в данный момент направлены на преодоление последствий серьёзного кризиса семейных отношений. Немаловажное значение для реализации принятых нормативных правовых актов в данной сфере имеет создание эффективного организационного звена социальной системы защиты, одним из элементов которого является система социальных служб для работы с несовершеннолетними.

Можно сделать вывод, что перечисленное выше законодательство дает комплекс по защите прав и социальной помощи неблагополучных семей. Нормативно–правовая база в Российской Федерации была сформирована и на данный момент позволяет в полной мере осуществлять организацию и контроль социальной работы с неблагополучными семьями.

Таким образом, изучив организационно-нормативные аспекты, мы можем сделать вывод, что в современном мире все более актуальной становится проблема социального обслуживания неблагополучных семей. Необходимо разработать новые формы, методы работы с данной категорией лиц. В России организация и контроль социальной работы с неблагополучными семьями происходит на трех уровнях: федеральном, региональном и местном, что позволяет более детально рассмотреть существующую проблему. Но, несмотря на полноту законодательной базы, осуществляющей социальную поддержку неблагополучной семьи,

¹ ГОСТ Р 52885-2013 N 1183 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье». Введ. 17.10.2013 // URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=OTN&n=7275#02893362267288153> (дата обращения: 27.05.2019)

необходим поиск целого ряда комплекса социальной помощи данной категории людей: психолого–педагогической профилактики и консультирования, психолого–педагогической поддержки семьи и коррекционной работы с ней.

ГЛАВА 2. ОПЫТ ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПО РАБОТЕ С НЕБЛАГОПОЛУЧНОЙ СЕМЬЕЙ В ГБУСО «КЦСОН» В ЮЖНОМ ОКРУГЕ Г. ОРЕНБУРГА

2.1. Опыт практической деятельности ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга по реализации социальной работы с неблагополучной семьей

Учреждение призвано оказывать помощь семьям и отдельным гражданам, которые попали в трудную жизненную ситуацию. Деятельность учреждения также направлена на реализацию помощи в сохранении и соблюдении законных прав и интересов и содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса.

Целью деятельности учреждения – социальное обслуживание различных категорий граждан в соответствии с уставом учреждения.

Для достижения установленных уставом целей учреждение выполняет государственное задание, формируемое и утверждаемое учредителем, осуществляя следующие виды деятельности: 1) социальное обслуживание одиноких граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании, осуществляемое на дому; 2) социально–реабилитационная работа с гражданами, которые находятся в трудной жизненной ситуации; 3) содействие в обеспечении инвалидов техническими средствами реабилитации и корригирующими очками; 4) предоставление временного приюта гражданам, семьям, пострадавшим от физического или психического насилия, стихийных бедствий, в результате вооруженных и межэтнических

конфликтов, другим клиентам социальной службы, нуждающимся в предоставлении временного приюта ¹.

В состав учреждения входят следующие структурные подразделения:
отделение социально-консультативной помощи;

1. Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;
2. Отделение срочного социального обслуживания (на мобильной основе) ;
3. Отделение социальной реабилитации инвалидов;
4. Отделение по проблемам семьи и детей;
5. Отделение стационарного социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов;
6. Кризисное отделение для граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Для реализации основных видов деятельности ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г.Оренбурга предоставляет социальные услуги, услуги и работы категориям и группам населения по следующим основным видам:

- 1) социально–бытовые услуги;
- 2) социально–медицинские услуги;
- 3) социально–психологические услуги;
- 4) социально–педагогические услуги;
- 5) социально–экономические услуги;
- 6) социально–правовые услуги;
- 7) доврачебная медицинская помощь по: сестринскому делу, медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым);

¹ Устав–ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г.Оренбурга // URL: <https://kcsn-oru.msr.orb.ru/posts/17110> (дата обращения:07.06.2019)

8) осуществление первичной медико–санитарной помощи по: контролю качества медицинской помощи, общественному здоровью и организации здравоохранения.

Работники ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г.Оренбурга придерживаются определенного алгоритма действий специалистов организаций и учреждений социального обслуживания населения, взаимодействующих с неблагополучной семьей ¹:

1 этап: выявление семей с несовершеннолетним, находящегося в обстановке, не отвечающей требованиям его воспитания и обучения.

2 этап: изучение семьи, ее проблем, затем происходит проведение диагностики.

3 этап: определение объема и вида услуг для оказания социальной помощи семье. Составление индивидуальной программы или плана работы с семьей.

4 этап: реализация программы социальной реабилитации семьи и несовершеннолетнего.

- Оказание комплексной и многоуровневой помощи ребенку.
- Практическая работа по решению проблем семьи в целом и каждого отдельного члена семьи.

5 этап: итоговый анализ результатов проделанной работы. Оценка эффективности социальной реабилитации семьи и проведение постреабилитационного патронажа ².

Таким образом, деятельность ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга по работе с неблагополучными семьями представляет собой

¹Рекомендации по работе с неблагополучными семьями // URL: <http://www.vas-hpsixolog.ru/working-with-parents/149-neblagopoluchnaya-semya/1604-rekomendaczii-po-ra> (дата обращения: 05.06.2019)

²Алгоритм действий специалиста по социальной работе, взаимодействующего с неблагополучной семьей // URL: <https://pandia.ru/text/77/373/27408.php> (дата обращения: 07.06.2019)

комплекс технологий социальной работы, призванных устранить проблему неблагополучия семей.

Для осуществления социальной защиты и социальной помощи неблагополучным семьям, в первую очередь необходимо собрать следующую информацию:

- 1) информация общего характера (адрес проживания и прописка, состав семьи: Ф.И.О. родителей и детей, их возраст, национальность;
- 2) сведения из учреждений, которые свидетельствуют о неблагополучии семьи, например, из КДН, школы, поликлиники и т.д.).
- 3) специальная информация (сведения о социальном статусе семьи: полная, неполная, безработная, многодетная, малообеспеченная; состояние здоровья, уровень образования, нарушение функций семьи и т.д.).
- 4) общая информация, которая дает представление обо всех социально-неблагополучных семьях определенной территории и характере их неблагополучия.

Специальная информация позволяет более глубоко и объективно анализировать состояние семейных проблем, помогает выявить их причины, организовать работу по оказанию адресной социальной помощи и поддержки конкретной семье.

На основании полученных результатов оформляются карты семьи, позволяющие построить работу по территориальному принципу. В последующем в карты вносятся сведения, которые отражают специальные данные о семьях, а также направления, формы и сроки работы различных специалистов с семьей.

Социальные педагоги школ вправе представить информацию о социальном статусе ребенка, о частоте его посещаемости занятий и успеваемости по предметам школьной программы, об интересах ребенка, о его взаимоотношениях в семье, в школьном коллективе и т.д. Если семья

состоит на данный момент на учете, то можно получить сведения о взаимоотношениях членов семьи, о выполнении, либо же невыполнении родителями своих обязанностей, о работе с семьей, которая была проведена специалистами школы, и полученных результатах данной работы.

Социальным обслуживанием неблагополучных семей занимаются отделение по проблемам семьи и детей и кризисное отделение для граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Отделение по проблемам семьи и детей создано в целях содействия развитию и укреплению института семьи, улучшения социально-экономических условий жизни, показателей социального здоровья и благополучия семьи и детей.

Отделение по проблемам семьи и детей совместно с государственными и иными организациями осуществляет: мониторинг социальной и демографической ситуации, уровня социально – экономического благополучия семей с детьми на территории обслуживания; консультирование клиентов по вопросам реализации действующего законодательства по поддержке семей с детьми; выявление и учет семей с детьми, нуждающихся в социальной поддержке.

Получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

Социально-бытовые услуги: содействие в процессе получения направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение, в стационарные учреждения социального обслуживания; помощь в организации летнего отдыха и оздоровления особо нуждающихся детей; содействие и помощь родителям в налаживании быта детей-инвалидов с учетом их физического и морального состояния.

Социально-медицинские услуги: учет семей и отдельных граждан, нуждающихся в социально-медицинской помощи; санитарно-просветительская работа с семьями; проведение мероприятий, направленных на профилактику обострений хронических и предупреждение

инфекционных заболеваний; содействие в направлении в специализированные лечебные учреждения здравоохранения лиц, нуждающихся в лечении в таких учреждениях.

Социально–психологические услуги: распространение среди населения психологических знаний; организация выступлений работников социальной службы в средствах массовой информации по актуальным и интересующим население социально-психологическим проблемам; экстренная психологическая помощь нуждающимся (в том числе по телефону); психологическая диагностика и обследование личности, выявление психологических проблем (детей и родителей).

Социально–педагогические услуги: организация и проведение выступлений работников социальной службы в средствах массовой информации по актуальным социально-педагогическим проблемам; распространение и популяризация среди населения педагогических знаний; организация досуга населения (экскурсии, встречи с деятелями литературы и искусства, посещение театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи, игры, клубная и кружковая работа, другие культурные мероприятия).

Социально–трудовые: решение ряда проблем, которые связаны с трудовой адаптацией; помощь в решении вопросов трудоустройства, выбора профессии, повышения квалификации, в поиске постоянной или временной (сезонной) работы.

Социально–правовые услуги: консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов; содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством; консультирование по социально-правовым вопросам (семейно–брачное, гражданское, жилищное, пенсионное законодательство, права детей, женщин, инвалидов).

Комплексное отделение социального обслуживания населения предназначается для предупреждения возникновения социальных рисков среди населения, создание условий для профилактики социального неблагополучия уязвимых групп населения, оказания содействия клиентам в получении консультативно–информационных и правовых услуг, в том числе по вопросам предоставления мер социальной поддержки, организации социального обслуживания, решения социальных–бытовых проблем.

Получателями социальных услуг являются граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Оренбургской области.

Специалисты по социальной работе, состоящие в штате социально-консультативного отделения, оказывают содействие ветеранам войны и труда в организации социального обслуживания, предоставлении мер социальной поддержки, решении других вопросов ¹.

Комплексное отделение социального обслуживания населения осуществляет предоставление социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой или планом на основании договора о предоставлении социальных услуг, который заключается между поставщиком социальных услуг и гражданином (его законным представителем).

Основными функциями комплексного отделения социального обслуживания населения являются: ориентация социального обслуживания на индивидуальные и возрастные особенности граждан пожилого возраста и инвалидов; взаимодействие с различными государственными, муниципальными и негосударственными структурами в подходе к решению

¹Отделение по проблемам семьи и детей-ГБУСО «КЦСОН» в Новесергиевском районе // URL: <https://kcsn-nvs.msr.orb.ru/posts/19771> (дата обращения: 01.06.2019)

вопросов оказания социальной поддержки пожилых людей; проведение мониторинга социально-экономического положения граждан района; выявление и учет семей с детьми, нуждающихся в социальной поддержке.

Также в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга функционирует кризисное отделение, в которое принимаются клиенты (семьи), в том числе с несовершеннолетними детьми, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, обратившиеся самостоятельно или по направлению территориальных отделов социальной защиты населения, образования, здравоохранения, внутренних дел, занятости, миграции и др.¹.

Специалисты в своей работе ориентируются на собственные педагогические возможности и на потенциальные ресурсы семьи, а также поддерживают связь со школой, администрацией, медицинскими работниками, правоохранительными органами. Проводится совместная работа с родителями по корректировке возникающих ситуаций неблагополучия семьи. Консультации по широкому кругу проблем дают педагог-психолог, специалист по социальной работе, социальный педагог. Во время социального обслуживания решаются и социально-экономические проблемы семей, попавших в трудную жизненную ситуацию, оказывается помощь одеждой, обувью, канцелярскими принадлежностями из средств благотворительности.

2.2. Исследование эффективности социальной работы с неблагополучной семьей и пути ее повышения в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга

В работе с неблагополучной семьей особое значение приобретает деятельность социального работника, его профессионализм, его умение

¹Кризисное отделение // URL: https://kcsn.oru.msr.orb.ru/system/docs/3529/кризисное_отделение.pdf?1418204214 (дата обращения: 09.06.2019)

решать различные проблемы в данной сфере. От этого во многом зависит эффективность проведенной социальной работы с неблагополучными семьями. Специалист в области социальной работы – социальный работник – человек, который в силу должностных и профессиональных обязанностей оказывает все или отдельные виды социальной помощи в преодолении индивидом, группой возникших у них проблем ¹.

Практическая работа с семьей выстраивается в соответствии с выявленными проблемами и направлена на устранение причин их возникновения. После проведения социальной диагностики разрабатывается индивидуальная программа или план работы с семьей, находящейся в социально опасном положении, определяются цели и задачи, формы и методы работы, определяются сроки проведения конкретных мероприятий.

Важным моментом является наличие критериев, по которым можно делать выводы о качестве предоставленных услуг неблагополучным семьям:

1. выбор необходимых социальных технологий;
2. устранение риска ухудшения трудной жизненной ситуации и/или риска возникновения у получателя услуги нового патологического процесса;
3. оптимальность использования ресурсов, направляемых на эти цели;
4. удовлетворенность потребителей социальных услуг;
5. соответствие государственным стандартам качества социальных услуг;
6. соответствие потребностям и ожиданиям потребителей услуг;

¹Недожогина Н. В. Проблемы неблагополучных семей как одна из причин кризиса современного общества // Педагогическая и коррекционная психология. М. 2012 г. С. 16.

7. должный (недолжный) характер исполнения ¹.

В период прохождения преддипломной практики в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга нами было проведено исследование эффективности социальной работы с неблагополучной семьей. Исследование включало в себя три этапа:

1. Анализ документов по неблагополучной семье в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга.

2. Анкетирование специалистов ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга.

3. Интервьюирование со специалистом по социальной работе с неблагополучными семьями.

Были изучены и анализированы документы с 2015 по 2019 годы (Таблица 1). Стоит отметить, что по достижении совершеннолетия детей, данные члены семьи снимаются с социального обслуживания.

Таблица 1.

Сравнительные результаты количества неблагополучных семей за период 2015–I квартал 2019 годов

	2015	2016	2017	2018	I квартал 2019
Количество неблагополучных семей	64	65	64	62	68

В процессе социального обслуживания неблагополучным семьям были предоставлены различные виды услуг (Таблица 2).

¹Скляева Т.А. Социальные технологии: работа с семьей, находящейся в социально опасном положении.–Тюмень: ГУСО "Областной центр социальной помощи семье и детям. 2004. (Серия "Практика социальной работы"). С. 37.

Из статистических данных, представленных в отчетности учреждения, можно сделать вывод, что количество неблагополучных семей только за I квартал 2019 года превысило все годовые показатели, начиная с 2015 года. Это говорит о том, что критерий «устранение риска ухудшения трудной жизненной ситуации и/или риска возникновения у получателя услуги нового патологического процесса» исполняется не в полном объеме. Можно сделать вывод о том, что существует необходимость создания более эффективных организационных систем в работе с неблагополучными семьями, что позволит сократить время обслуживания неблагополучной семьи, при этом, не утратив качественных характеристик обслуживания (Рисунок 1.).

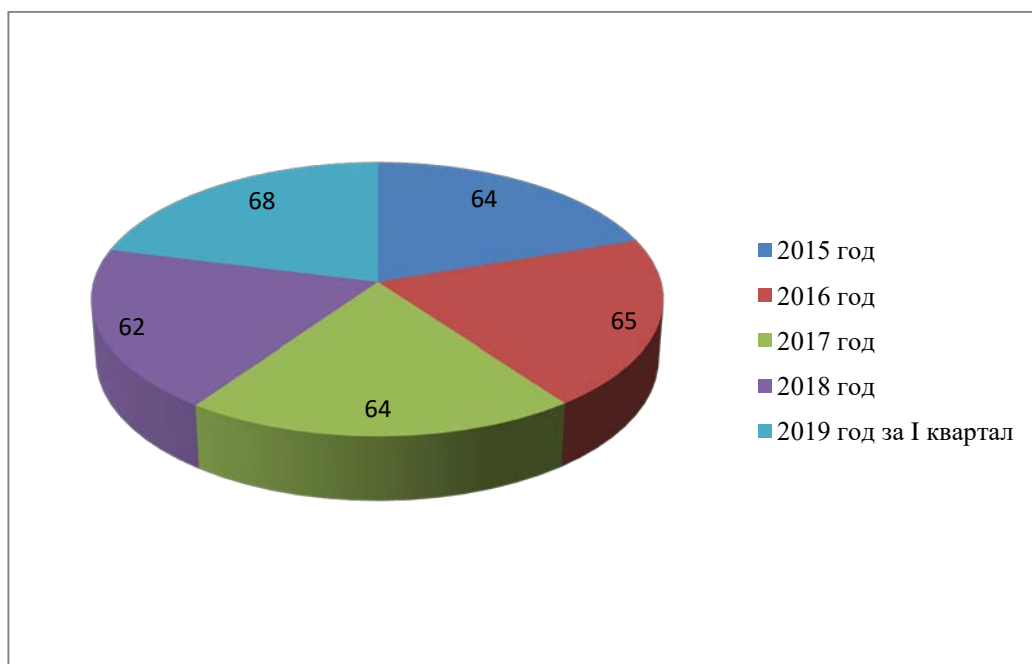


Рисунок 1. Статистика приема на социальное обслуживание неблагополучных семей за 2015–2017 годы

Главная задача специалистов по социальной работе в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга не только выявить неблагополучные семьи, но и вывести их в разряд «благополучных». На сегодняшний день ситуация в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга: за период 2018–2019 года с учета была снята лишь одна семья в связи с наступлением совершеннолетия ребенка. Также к отрицательной

динамике в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга относят «лишение родительских прав». Организация редко использует данные меры. После постановки неблагополучной семьи на учет, за членами данной семьи ведется систематический контроль. Если в процессе социального обслуживания были обнаружены какие-либо нарушения или замечания, назначается судебное заседание по делу. Если родителям из неблагополучной семьи три раза было назначено судебное заседание по факту нарушения или неисполнения своих обязанностей, организация прибегает к процедуре ограничения или лишения родительских прав.

Согласно статистике «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга в 2018 году на учет было поставлено 62 неблагополучных семьи. Из них 9 семей поставлено на учет из-за неисполнения родителями (законными представителями) своих обязанностей по жизнеобеспечению несовершеннолетних. 52 семьи было поставлено на учет из-за злоупотребления алкоголем. 1 семья была поставлена на учет по факту жестокого обращения с несовершеннолетними со стороны родителей (законных представителей). Это говорит о том, что в КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга соблюдается такой критерий эффективности социальной работы с неблагополучными семьями как «должный (недолжный) характер исполнения» (Рисунок 2.).



Рисунок 2. Статистика приема на социальное обслуживание неблагополучных семей по признакам неблагополучной семьи за 2018 год

Согласно статистике «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга за I квартал 2019 года на учет было поставлено 68 неблагополучных семей. Из них 8 семей поставлено на учет из-за неисполнения родителями (законными представителями) своих обязанностей по жизнеобеспечению несовершеннолетних. 58 семьи было поставлено на учет из-за злоупотребления алкоголем. 1 семья была поставлена на учет по факту жестокого обращения с несовершеннолетними со стороны родителей (законных представителей), 1 семья поставлена на учет в связи с отсутствием контроля за воспитанием и обучением несовершеннолетних (Рисунок 3.).

Таким образом, можно сделать вывод, что такой критерий, как «соответствие государственным стандартам качества социальных услуг» исполняется в полной мере в «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга.



Рисунок 3. Статистика приема на социальное обслуживание неблагополучных семей по признакам неблагополучной семьи за 2019 год

Еще одним методом исследования эффективности социальной работы с неблагополучной семьей стала анкета для экспертов.

Анкета для экспертов была посвящена теме «Проблемы организации социальной помощи неблагополучным семьям в условиях социальной службы». В анкетировании приняло участие 15 сотрудников ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга. Анкета была направлена на выявление проблем организации социальной работы с неблагополучными семьями и выявление степени эффективности данной социальной работы.

В анкете было предложено 15 вопросов, посвященных различным аспектам организации социальной работы с неблагополучной семьей и варианты ответа, предполагающие выделить степень эффективности в каждом из предложенных компонентов. Также в анкете были представлены открытые вопросы, предполагающие развернутый ответ респондента. (Приложение 2).

На вопрос о том, как происходит выявление семьи, нуждающейся в социальном обслуживании, 15 респондентов ответили, ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга активно взаимодействует с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, образовательными и общественными организациями, что является показателем в соблюдении такого критерия, как «оптимальность использования ресурсов, направляемых на эти цели». Также выявление семьи, нуждающейся в социальном обслуживании, происходит с помощью анонимных звонков и сигналов от родственников, знакомых, соседей.

Этот результат подтверждает, что ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга в процессе выявления семьи, нуждающейся в социальном обслуживании, охватывает множество различных служб и организаций, что позволяет более эффективно проводить социальную работу в данной сфере.

На вопрос, как происходит информирование населения о социальных услугах, оказываемых ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга, 12

респондентов выделили органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, 3 респондента отметили значимую роль образовательных учреждений в информировании населения о социальных услугах.

Исходя из данных результатов, можно сделать вывод, что важную функцию в информировании населения о социальных услугах, оказываемых ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга исполняют органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

На вопрос, какие методы используются, чтобы выявить степень удовлетворенности неблагополучной семьи оказанными услугами, 14 респондентов выбрали вариант «жалобы и предложения», 1 респондент выбрал «свой вариант ответа», указав в нем личную беседу с получателем социальных услуг, в процессе которой можно выявить степень удовлетворенности клиента оказанными услугами.

Можно сделать вывод, что в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга главным критерием оценки предоставленных социальных услуг выступает мнение получателя социальных услуг, наличие жалоб или предложений с его стороны.

На вопрос, какие виды социальных услуг наиболее востребованы клиентами ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга, большинство респондентов отметили востребованность таких услуг, как: социально-педагогические, социально-психологические, социально-экономические, что говорит о соблюдении критерия «выбор и выполнение социальных технологий» (*Рисунок 4.*).

Можно увидеть, что самыми востребованными услугами из вышеперечисленных, являются социально-экономические. Это говорит о том, что большая часть неблагополучных семей испытывают материальные трудности.

Социально–психологические услуги также являются востребованными, что позволяет нам сделать вывод, что в основе неблагополучия семей лежат также психологические проблемы.

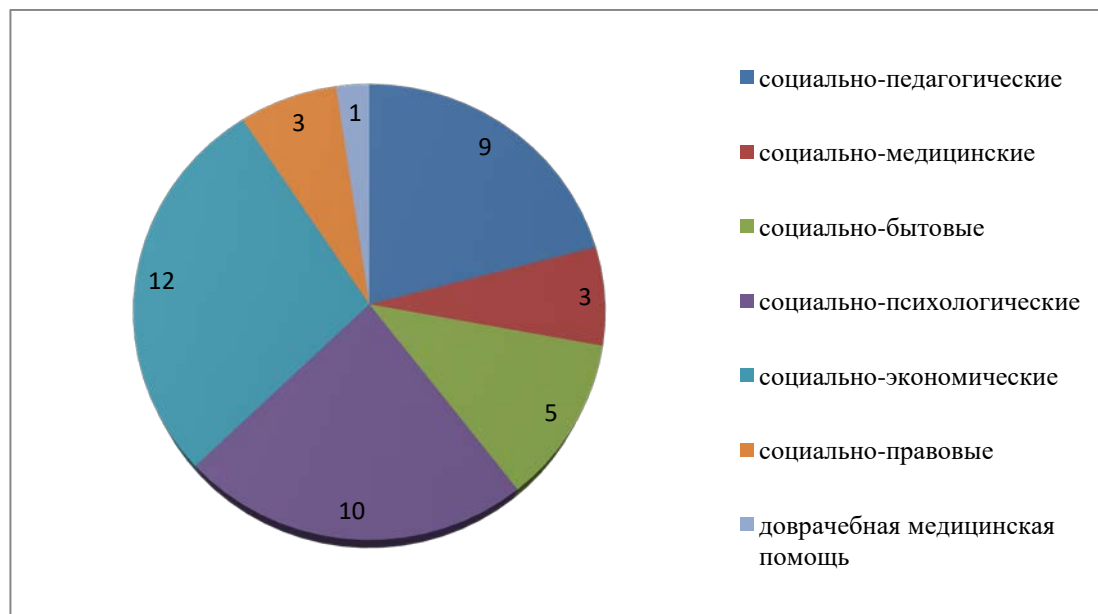


Рисунок 4. Социальные услуги, оказываемые ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга

На вопрос, как респонденты оценивают качество выполненных плановых заданий в сфере оказания услуг неблагополучным семьям, 15 человек выбрали вариант «удовлетворительно», что говорит об удовлетворении сотрудниками ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга оказанными социальными услугами.

На вопрос, как фиксируются жалобы и предложения в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга, 13 респондентов ответили в этом вопросе главную роль официальном сайту ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга, 2 респондента отметили, что именно в ходе личной беседы выявляются все положительные и отрицательные стороны предоставленных социальных услуг.

Этот результат говорит о том, что в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга активно функционирует и пользуется популярностью среди клиентов информационный портал.

На вопрос, какие недочеты и недоработки есть в социальном обслуживании неблагополучной семьи и как их устранить, большинство респондентов отметили проблему финансирования учреждений и служб социального обслуживания, а так же проблема очередности на получение мест в учреждениях с полустационарными или стационарными условиями.

Можно сделать вывод, что для неблагополучных семей социальные услуги являются востребованными, что создает определенные затруднения в предоставлении социальных услуг в связи с большим количеством неблагополучных семей.

На вопрос, по каким критериям определяется качество предоставленных услуг неблагополучным семьям, 7 респондентов ответили удовлетворенность потребителей социальных услуг, 5 респондентов отметили такой немаловажный критерий, как устранение риска ухудшения трудной жизненной ситуации, 1 респондент ответил должный (недолжный) характер исполнения, 1 респондент выбрал вариант ответа «оптимальность использования ресурсов, направляемых на эти цели», что говорит о должном характере исполнения социальных услуг (*Рисунок 5.*).

Таким образом, по мнению сотрудников ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга, оказывающих социальные услуги, качество предоставленных услуг неблагополучным семьям определяется, прежде всего, удовлетворенностью самих потребителей социальных услуг и устранением риска ухудшения трудной жизненной ситуации.

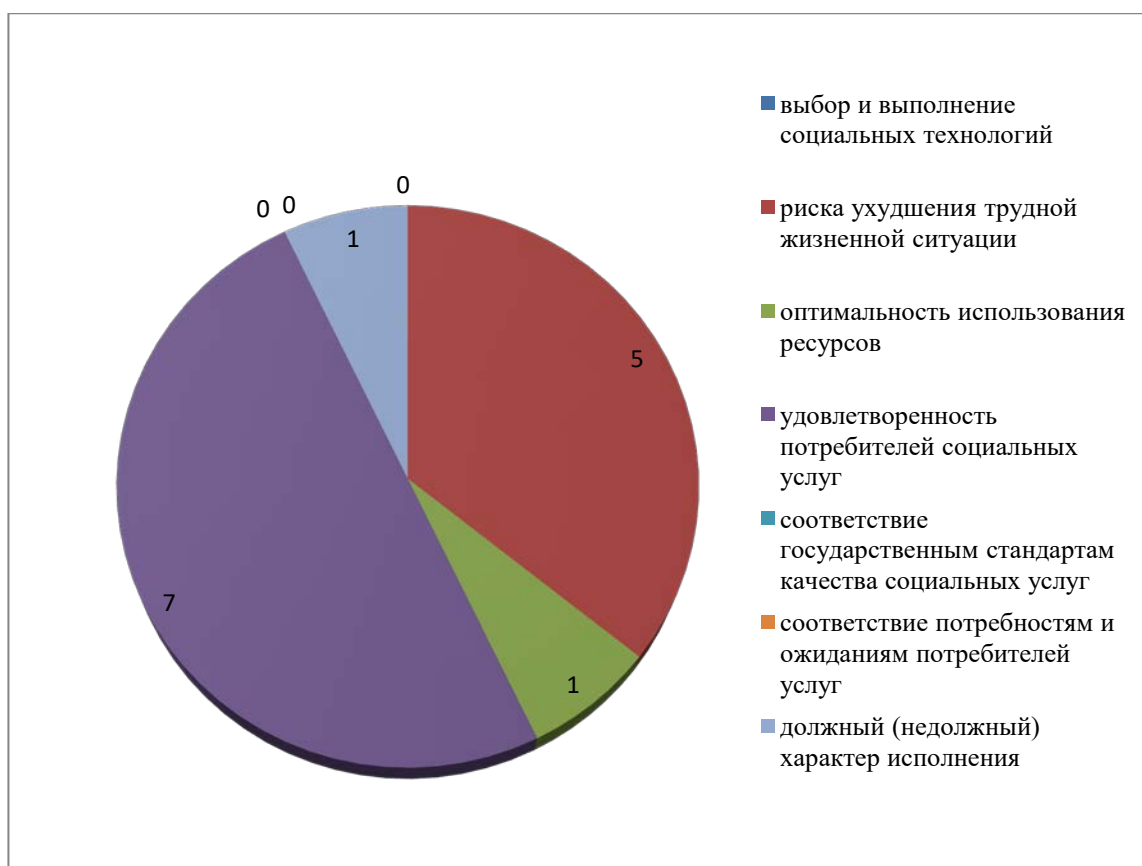


Рисунок 5. Критерии качества услуг, оказываемые ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга

На вопрос, что могли бы предложить респонденты для улучшения качества обслуживания неблагополучных семей в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга, респонденты предложили такие варианты:

1. Улучшить информированность о социальных услугах с помощью внедрения информационных технологий;
2. Своевременно обучать персонал работе с инновационными технологиями, а также своевременно информировать их о нововведениях сфере социального обслуживания;
3. Использование зарубежного опыта в работе с неблагополучными семьями;
4. Проводить среди сотрудников социальных учреждений профилактику «профессионального выгорания».

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать следующий вывод. 13 вопросов, предложенных респондентам, носят положительный характер

ответов, что говорит об эффективности проводимой социальной работы с неблагополучными семьями. Оставшиеся 2 ответа носят рекомендательный характер и содержат предложения по улучшению качества предоставляемых услуг.

В рамках исследования было проведено интервью по проблеме эффективности социальной работы с неблагополучными семьями в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга.

Бланк интервью содержал 8 вопросов (*Приложение 3*). Вопросы под номером 5, 7 и 8 касались организации социальной работы с неблагополучными семьями.

Проанализировав ответы на эти вопросы, можно сделать вывод, подтверждающий результаты анкетирования об эффективности организации социальной работы с неблагополучными семьями – используемые методы, технологии и формы работы в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга способствуют эффективному социальному обслуживанию.

Вопросы 1,2 и 4 говорят об актуальности такой проблемы, как неблагополучные семьи.

В вопросе 3 поднимается такая проблема, как отрицание наличия признаков семейного неблагополучия. Согласно мнению эксперта, в этом вопросе нужно проявлять терпение к клиенту и найти к нему нужный подход.

Таким образом, исходя из всего вышесказанного, можно сделать следующие выводы: согласно мнению экспертов, социальная работа с неблагополучными семьями в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга ведется в полной мере и является достаточно эффективной.

По данным территориального органа Федеральной статистики по Оренбургской области количество неблагополучных семей в 2018 году уменьшилось и составило 14, 6 % от всего населения Оренбургской области. В 2017 году численность неблагополучных семей составляла 15%

от всего населения Оренбургской области ¹. Это связано с работой правоохранительных органов и социальных служб, которые своевременно вычисляют неблагополучные семьи или семьи социального риска и оказывают им необходимую социальную помощь ².

В рамках данного исследования был проведен анализ документов. При постановке на учет неблагополучной семьи в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга на каждого члена семьи создается личное дело. Личное дело включает в себя ³: заявление о приеме на социальное обслуживание; согласие на обработку персональных данных; индивидуальная программа социального обслуживания; акты о выполнении социальных услуг; личные документы клиента социальной службы; расчеты стоимости оказанных социальных услуг.

Все документы заверенные подписью и печатью, что позволяет не сомневаться в их подлинности ⁴.

Анализ документов позволил нам установить вид документов, время и место его появления, автора данного документа, а также провести исследование содержания документа.

Таким образом, принимая во внимание важное значение критериев эффективности предоставляемых социальных услуг неблагополучным

¹ *Население*: Федеральная служба государственной статистики // URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/ (дата обращения: 04.06.2019)

² *Социальная сфера*: Оренбургстат // URL: http://orenstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/orenstat/ru/statistics/sphere/ (дата обращения: 06.06.2019)

³ Усачева И. В. Методика информационно-поисковой деятельности исследователя / Москва, 1990. С.15.

⁴ *Метод анализа документов–Студопедия* // URL: Пантелеймонов, А. Е. Производственная практика студентов и стажировка молодых специалистов / А.Е. Пантелеймонов, В.М Рыжков. – М.: Высш. шк., 1991.-107 с.

семьям, в ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга в работе с неблагополучными семьями необходимо:

- обеспечить выбор оптимальных технологий в работе с неблагополучной семьей, которые позволят достичь «качества»;
- решить проблемы ресурсного обеспечения, регламентации действий специалистов;
- обеспечить контроль руководства организации за должным характером исполнения социальных услуг;
- принимать во внимание мнение клиента при выборе технологий и форм предоставления социальных услуг;
- разработать перспективный план действий по ликвидации социального неблагополучия;
- разработать календарный план социального патронажа по устранению риска ухудшения трудной жизненной ситуации или риска возникновения у получателя услуги нового патологического процесса;
- обеспечить организацию и проведение ранней профилактической работы с семьями группы риска;
- обеспечить доступ персонала к новым технологиям, методам работы
- обеспечить организацию наличием квалифицированных сотрудников.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что деятельность ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга является эффективной, но она требует доработок для достижения совершенства в работе с неблагополучными семьями.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Под неблагополучной семьей понимается такая семья, в которой нарушены ценностные ориентиры, обесцениваются семейные идеалы, нарушена эмоциональная стабильность детей. Семья оказывает важное влияние в воспитании ребенка. И от того, каким будет влияние семьи на ребенка, будет зависеть, каким человеком он будет в будущем. Именно поэтому, семья должна быть для ребенка. Неблагополучные семьи, как правило, не выполняют возложенные на них функции.

В настоящее время, необходимо изменить подход к рассмотрению неблагополучной семьи как острой социальной проблемы. Деятельность по реализации методов, стандартов и технологий организации социальной работы с неблагополучной семьей нуждается в изменениях. Можно сделать вывод, что на основе существующей системы, социальная работа с неблагополучными семьями не может выполняться в полном объеме. Необходимо провести полный анализ организационной системы социальной работы, что позволит выявить все недочеты, и впоследствии, устранить их.

В выпускной квалификационной работе было проведено исследование эффективности организации социальной работы с неблагополучной семьей на примере ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга. Был проведен анализ документации с 2015 по 2019 года. Полученные результаты свидетельствуют о том, что работа специалистов с неблагополучными семьями осуществляется эффективно. Происходит ранее выявление неблагополучия семьи через анонимные звонки или звонки соседей в организацию осуществляется, разрабатываются индивидуальные программы для неблагополучных семей с учетом их потребностей. Организация предоставляет своевременную материальную, бытовую, экономическую, психологическую, педагогическую, медицинскую и правовую помощь.

Специалисты ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г.Оренбурга достаточно квалифицированы и компетентны в своей сфере деятельности. Они прилагают все усилия для того, чтобы семья приобрела статус «благополучной».

Для достижения наибольшей эффективности в работе с неблагополучными семьями необходимо решить ряд таких проблем, как: решить проблемы ресурсного обеспечения, регламентации действий специалистов; разработать перспективный план действий по ликвидации социального неблагополучия.

Результат социальной работы будет лишь в том случае положительным, если будет происходить слаженное взаимодействие усилий социального работника и неблагополучной семьи.

Таким образом, организацию социальной работы с неблагополучной семьи можно рассматривать как совокупность первоочередных мер, методик и технологий, позволяющих оценить состояние социальной работы и выявить состояние и перспективы ее развития. На сегодняшний день, организация социальной работы с неблагополучными семьями не является достаточно эффективной, на практике она требует создание новых методов, технологий и форм социальной работы с неблагополучной семьей.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Алгоритм действий специалиста по социальной работе, взаимодействующего с неблагополучной семьей.* Режим доступа : <https://pan.dia.ru/text/77/373/27408.php> ,свободный. Загл. с экрана.
2. *Галагузова Ю.Н. Социальная педагогика : Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений – М., Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001.С.– 192.*
3. *ГОСТ Р 52885–2013 N 1183 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье».* Введ. 17.10.2013. Режим доступа : <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=OTN&n=7275#02893362267288153> ,свободный. Загл. с экрана.
4. *Делейчук Л.Э., Берняева И.О. Неблагополучные семьи как источник социального сиротства и девиантного поведения детей (на примере Приморского края) // Современные научные исследования и инновации. 2017. № 1. Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2017/01/77046> ,свободный. Загл. с экрана.*
5. *Конвенция о правах ребенка* (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (вступила в силу для СССР 15.09.1990).Ст.20. Режим доступа : https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/childcon.shtml , свободный. Загл. с экрана.
6. *Комплексное отделение социального обслуживания населения в–ГБУСО «КЦСОН» в Новосергиевском районе.* Режим доступа : <https://kcsn-nvs.msr.orb.ru/posts/27987> ,свободный. Загл. с экрана.
7. *Кризисное отделение.* Режим доступа : https://kcsn.oru.msr.orb.ru/system/docs/3529/кризисное_отделение.pdf?1418204214 , свободный. Загл. с экрана.

8. *Метод* анализа документов – Студопедия. URL: Пантелеймонов, А. Е. Производственная практика студентов и стажировка молодых специалистов / А.Е. Пантелеймонов, В.М Рыжков. – М.: Высш. шк., 1991. – 107 с.
9. *Население*: Федеральная служба государственной статистики. Режим доступа : http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/ ,свободный. Загл. с экрана.
10. *Недожогина* Н. В. Проблемы неблагополучных семей как одна из причин кризиса современного общества // Педагогическая и коррекционная психология. М. 2012 г. 172 с.
11. *Отделение* по проблемам семьи и детей–ГБУСО «КЦСОН» в Новесергиевском районе. Режим доступа : <https://kcsn.nvs.msr.orb.ru/posts/19771> , свободный. Загл. с экрана.
12. *Подпрограмма* "Обеспечение жильем молодых семей" федеральной целевой программы "Жилище" на 2011 – 2015 годы, утвержденная постановлением Правительства РФ от 17 декабря 2010 г. N 1050 "О федеральной целевой программе "Жилище" на 2011 – 2015 годы". Режим доступа : <https://base.garant.ru/57423346/#friends> , свободный. Загл. с экрана.
13. *Рекомендации* по работе с неблагополучными семьями. Режим доступа : <http://www.vashpsixolog.ru/working-with-parents/149-neblagopoluchnaya-semya/1604-rekomendaczii-po-ra> ,свободный. Загл. с экрана.
14. *Семейный* Кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 N 223–ФЗ (ред. от 18.03.2019). Ст.54. Режим доступа : <https://base.garant.ru/10105807/> , свободный. Загл. с экрана.
15. *Склюева* Т.А. Социальные технологии: работа с семьей, находящейся в социально опасном положении Под ред. Федоровой Н.П., Малаховой Н.М. – Тюмень: ГУСО "Областной центр социальной помощи семье и детямх. 2004. (Серия "Практика социальной работы").102 с.

16. *Социальная сфера*: Оренбургстат. Режим доступа : http://orenstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/orenstat/ru/statistics/sphere/ ,свободный. Загл. с экрана.
17. *Структура системы социальной защиты населения–Проблемы социальной защиты населения*. Режим доступа : https://vuzlit.ru/128052/struktura_sistemy_sotsialnoy_zaschity_naseleniya ,свободный. Загл. с экрана.
18. *Структура и полномочия органов социальной защиты населения*. Режим доступа : https://revolution.allbest.ru/sociology/00668308_0.html,свободный. Загл. с экрана.
19. *Структура Минтруда России*. Режим доступа : <https://rosmintrud.ru/ministry/about/structure> ,свободный. Загл. с экрана.
20. *Технологии работы с неблагополучной семьей*. Режим доступа : <https://studfiles.net/preview/3601006/page:11/> ,свободный. Загл. с экрана.
21. *Указ Губернатора Оренбургской области от 18.08.2014 N 514–ук "Об утверждении порядков взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Оренбургской области"* . Режим доступа : <http://www.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc&base=RLAW390&n=56215&dst=100001#09547811180637038> ,свободный. Загл. с экрана.
22. *Усачева И. В. Методика информационно-поисковой деятельности исследователя / Москва, 1990. 138 с.*
23. *Устав – ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г.Оренбурга*. Режим доступа : <https://kcsn-oru.msr.orb.ru/posts/17110> ,свободный. Загл. с экрана.
24. *Федеральный закон от 16.04.2001 N 44–ФЗ (ред. от 08.03.2015) «О государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей»*. Ст. 2. Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_31188/ ,свободный. Загл. с экрана.
25. *Федеральный закон от 01.03.2008 N 18–ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в*

целях повышения размеров отдельных видов социальных выплат и стоимости набора социальных услуг» .Ст.4. Режим доступа : <https://base.garant.ru/12161391/> ,свободный. Загл. с экрана.

26. *Федеральный закон* от 08.02.1998 N 17–ФЗ (ред. от 22.08.2004) «О дополнительных гарантиях по социальной защите детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» // Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 52, ст. 5880. Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12778/, свободный. Загл. с экрана.

27. *Федеральный закон* от 24.06.1999 N 120–ФЗ (ред. от 27.06.2018) «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних». Ст.3. Режим доступа : <https://base.garant.ru/12116087/> ,свободный. Загл. с экрана.

28. *Федеральный закон* от 24.07.1998 N 124–ФЗ (ред. от 27.12.2018) «Об основных гарантиях прав ребёнка». Ст.1. Режим доступа : <https://base.garant.ru/179146/> ,свободный. Загл. с экрана.

29. *Федеральный закон* от 19.05.1995 N 81 ФЗ (ред. от 29.07.2018) «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей».Ст. 17.3. Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_6659/ ,свободный. Загл. с экрана.

30. *Федеральный закон* от 29.12.2012 N 273–ФЗ (ред. от 02.03.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 03.02.2014) // Собрание законодательства РФ. 2012. № 53 (ч. 1). Ст. 7598. Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_140174/, свободный. Загл. с экрана.

31. *Целуйко В.М.*, Психология неблагополучной семьи : книга для педагогов и родителей / В.М. Целуйко. – М. : Изд-во ВЛАДОСПРЕСС, 2006.203 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1.

Таблица 2.

*Сравнительные результаты предоставленных социальных услуг за
период 2015–I квартал 2019 годов*

	2015	2016	2017	2018	I квартал 2019
Социально– психологические услуги	2304	2340	2304	2232	204
Социально– медицинские услуги	2108	2141	2108	2042	31
Социально– бытовые услуги	2304	2340	2304	2232	204
Социально– педагогические услуги	2304	2340	2304	2232	204
Социально– правовые услуги	2304	2340	2304	2232	204
Социально– экономические услуги	2131	2165	2131	2058	51

Анкета эксперта

Уважаемый эксперт! Просим Вас ответить на вопросы нашей анкеты. Ваше мнение относительно проблем организации социальной помощи неблагополучным семьям в условиях социальной службы с неблагополучной семьей очень важно для нас!

1. Ф.И.О. _____

2. Наименование организации _____

3. Занимаемая должность _____

4. Опыт работы _____

5. Какие виды социальных услуг, востребованы неблагополучными семьями в условиях КЦСОН (до трех вариантов ответа):

1. социально–психологические

2. социально–педагогические

3. социально–медицинские

4. социально–бытовые

5. социально–экономические

6. социально–правовые

7. доврачебная медицинская помощь

6. Как происходит выявление семьи, нуждающейся в социальном обслуживании?

7. Как происходит информирование населения о социальных услугах, оказываемых КЦСОН?

8.Какие методы Вы используете, чтобы выявить степень удовлетворенности неблагополучной семьи оказанными услугами?

1.жалобы и предложения

2. опросы о степени удовлетворенности потребителей

3. свой вариант ответа_____

9. Как Вы оцениваете качество выполненных плановых заданий в сфере оказания услуг неблагополучным семьям?

1. удовлетворительно

2. неудовлетворительно

10.Какие недочеты и недоработки Вы видите в социальном обслуживании неблагополучной семьи? Как их устранить?

11.Как происходит в КЦСОН обеспечение стабильного уровня качества услуг, оказываемых неблагополучным семьям?

12. По каким критериям определяется качество предоставленных услуг неблагополучным семьям (не более трех ответов)?

1.выбор и выполнение социальных технологий;

2.устранение риска ухудшения трудной жизненной ситуации и/или риска возникновения у получателя услуги нового патологического процесса;

3. оптимальность использования ресурсов, направляемых на эти цели;

4. удовлетворенность потребителей социальных услуг;

5. соответствие государственным стандартам качества социальных услуг;

6. соответствие потребностям и ожиданиям потребителей услуг;

7. должный (недолжный) характер исполнения.

13.Чтобы бы Вы предложили для улучшения качества выявления и обслуживания неблагополучных семей в вашем учреждении?

Спасибо за участие в опросе!

Интервью

Интервьюер: На ваш взгляд, можно ли на сегодняшний день назвать такое явление, как «неблагополучные семьи» острой социальной проблемой? Если да, насколько она распространена (в мире, в стране, конкретно на участке специалиста)?

Специалист по социальной работе: Да, я бы сказала, сейчас, в основном, проблема это неблагополучные семьи. Распространена широко, безусловно, мы это видим на своей практике.

Интервьюер: Как вы считаете, какие основные причины возникновения такого явления. Как «неблагополучные семьи»?

Специалист по социальной работе: Причин много. Вредные привычки родителей, их сверхзанятость, жестокое обращение с детьми, кризисные проблемы, материальные проблемы. Есть и такое, что внутриличностный конфликт человека выливается наружу, он начинает ссориться с окружающими. А кто чаще всего нас окружает? Семья. Вот и выходит, что какие-то внутренние проблемы вызывают конфликт в семье, что впоследствии приведет к возникновению неустойчивого эмоционального фона в семье.

Интервьюер: Как часто клиент отрицает, что у него есть признаки неблагополучной семьи? И в каких случаях?

Специалист по социальной работе: Отрицают много и часто. Знаете, много встречается случаев, когда люди в семье настолько привыкли к этому состоянию неблагополучия, что просто не хотят что-то менять. Они просто не замечают этого. Поэтому, думаю, привычка – главная причина отрицания.

Интервьюер: Сталкивались вы в своей практике с ситуациями скрытого семейного неблагополучия? Как вы обнаруживали такие случаи?

Специалист по социальной работе: Да, безусловно, сталкивалась. Это, к сожалению, тоже своего рода проблема. Когда люди скрывают, что у них что-то в семье не в порядке, это вызывает еще больше проблем и становится сложно найти подход, не знаешь, за что или за кого браться быстрее. Еще бывает такое, что в процессе работы выявляем дополнительные проблемы. Если контакт с семьей налажен, то, в принципе, клиенты сами все расскажут. Главное выделить нужную информацию. Некоторые семьи попадают к нам после сигнала из субъектов профилактики по 120 закону (Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120–ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» – прим.). Например, несовершеннолетнего поймали в ночное время. Или в школе подрался ребенок. Нам сообщают о семье, и мы начинаем работу. И тогда-то выясняются проблемы в семье – мама ругает, папа внимания не обращает. Так и выявляем.

Интервьюер: Какие технологии и методы вы применяете при работе с неблагополучными семьями? Обращаетесь ли вы к другим специалистам за помощью?

Специалист по социальной работе: Не могу назвать какие-то конкретные методы, с каждой семьей нужно индивидуально работать. Есть, конечно, общие метод: беседы, консультации, диагностика, анализ документов. Конечно, мотивирование семьи, без него никуда. Если клиенты не захотят с нами взаимодействовать и нашу помощь принять, то тогда все будет бесполезно. Я бы еще отметила поэтапность работы – это очень важно, чтобы все шло четко. К другим специалистам, конечно, обращаемся. С психологом мы вообще в тесной связи работаем по каждому случаю. Иногда направляем клиентов к юристу. К медикам тоже по запросу обращаемся.

Интервьюер: В вашей деятельности присутствует подход к семье как к системе?

Специалист по социальной работе: Да, конечно. Мы работаем по 442 закону (Федеральный закон от 28.12.2013 № 442–ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» – прим.), реализуем клиентоориентированный подход. Хотя и не всегда это удобно, когда с семьей работаем. Клиентом становится ребенок, а работать надо со всей семьей, что мы и делаем.

Интервьюер: Проводите ли вы мероприятия, направленные на профилактику семейного неблагополучия? Если да, то в какой форме?

Специалист по социальной работе: Лично я не провожу какие-то конкретные мероприятия. Наверно, к этому можно отнести всю нашу работу с семьями – беседы, консультации. Та же работа с психологом, думаю, тоже сюда относится.

Интервьюер: Какие методы работы, на ваш взгляд, являются самыми эффективными в работе с неблагополучными семьями?

Специалист по социальной работе: Повторю, что здесь очень важен индивидуальный подход. Во всех семьях свои проблемы, они могут быть похожи, но люди все разные, по-разному их воспринимают. Я беседую с клиентами, налаживаю контакт, выясняю проблемы и от них отталкиваюсь. Консультации еще помогают.

Список информантов:

Интервью 1, Жен., 32, специалист по социальной работе КЦСОН.